



Сирена

Заявки 1G

Заявки 1G

Общие сведения

Заказ, созданный в Системе в сеансе B1G, дублируется в GDS «Galileo». Если с таким заказом требуется провести вторичные операции (аннуляция/возврат/обмен), то на стороне Агентства формируется соответствующая заявка, которая передаётся в HelpDesk ЗАО «Сирена-Тревел». Сотрудники HelpDesk выполняют вручную операции с заказом в GDS «Galileo» и отчитываются об этом в ответе на заявку.

Для обработки данных заявок предусмотрен раздел **Заявки 1G** (функционирует только в сеансе B1G).

 В системе интернет-бронирования "Сирена-Тревел" обменян заказ 0ЦМКФХ
noreply кому: noreply.a.kharitonov
Копия: utair-booking
Ответьте **noreply**

▼ вложений: 3
  
receipt.pdf conditions.pdf vcalendar.vcs

В системе интернет-бронирования авиаперевозок "Сирена-Тревел"
обменян заказ **0ЦМКФХ**

Маршрут-квитанция заказа и условия перевозки находятся во вложении.

Таблица «Параметры заявок»

Параметр	Описание
Дата создания	Дата и время создания заявки
№ заявки	Номер заявки
Статус	Статус заявки, который может принимать следующие значения: - Новая – пользователь Агентства создал заявку; - Отменена – пользователь Агентства отменил заявку; - В работе – заявка находится в обработке пользователем HelpDesk; - Подтверждена – статус присваивается заявке, когда пользователь Агентства подтвердил расчет стоимости по возврату/обмену, и пользователю HelpDesk необходимо произвести вторичную операцию с заказом; - Не подтверждена Сиреной – пользователь Агентства оставил комментарий для пользователя HelpDesk; - Не подтверждена агентством – пользователь HelpDesk оставил комментарий для пользователя Агентства; - Обработанная – вторичная операция с заказом выполнена

Параметр	Описание
Операция	Операция, которую требуется провести по заявке: - Аннуляция ; - Возврат ; - Обмен
№ PNR	Связанный с операцией номер заказа в Системе, которому соответствует номер заказа в GDS «Galileo»

В разделе **Заявки 1G** предусмотрены следующие действия над заявками:

- [поиск](#);
- [просмотр](#) (содержание, история операций по заявке, история операций по заказу);
- [комментирование](#) (составление / передача / подтверждение расчёта / отмена заявки);
- [создание вручную](#).

При работе в сеансе В1G к [созданию соответствующей заявки 1G](#) возможно приступить, нажав кнопку [вторичной операции](#) с заказом.

1g